Санкт-Петербургское государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»

ПРИНЯТО
На заседании Педагогического совета
От 27.05.2025 г.
Протокол №4

УТВЕРЖДАЮ
Директор СПб ГБПОУ «АУГСГиП»
Кривоносов А.М.
27.05.2025 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00F888BBB6190C0BBF783F46124F237295
Владелец: Кривоносов Анатолий Михайлович
Действителен: с 14.05.2025 до 07.08.2026

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ для специальности среднего профессионального образования

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

квалификация – специалист по туризму и гостеприимству

заочная форма обучения

Санкт-Петербург
2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины предназначена для реализации образовательной программы среднего профессионального образования для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Разработана на основании ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.) с учетом примерной ООП по данной специальности.

СОГЛАСОВАНО
На заседании
Методического совета
Протокол №3 от 16.04.2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОП.08 Менеджмент в туризме и гостеприимстве»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОП.08 Менеджмент в туризме и гостеприимстве» является частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 03-05, ОК 09. ПК 1.1, ПК.1.2, ПК 1.4

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

формируемые ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3 ЛР1-2, ЛР6-7,ЛР16	- оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской и гостиничной деятельности.	- функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии и гостеприимства, виды управленческих решений и методы их разработки, основы управления персоналом туристского предприятия.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК.09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	**58**
в том числе:	
Во взаимодействии с преподавателем	**12**
из них:	
теоретические занятия	6
практические занятия	4
Промежуточная аттестация:	
Дифференцированный зачёт	2
Самостоятельная работа студента, в т.ч. домашняя контрольная работа	**46**

2.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды формируемых компетенций
Тема 1. Рыночная экономика и менеджмент	**Содержание учебного материала**	-	ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
	Теоретический взгляд на природу, сущность и развитие управления. Организация: люди, цели, управление. Сущность менеджмента как процесса, искусства и науки. Содержание понятий «менеджмент», «бизнес» и «предпринимательство». Процесс осуществления управления организацией (средства коммуникации, информация, группа заинтересованных лиц, выбор альтернативного решения, принятие управленческого решения). Объекты управления: производство, персонал, финансы, маркетинг, инновации, эккаутинг, информационные технологии. Позиция управления внутри организации (структура, внутриорганизационные процессы, планирование и проектирование работ, технологии, кадры, организационная культура). Характеристика общих функций менеджмента. Функция прогнозирования и планирования. Организационная функция (руководство и координация).		
Тема 2. Инфраструктура менеджмента туристской индустрии и гостиничного сервиса	**Содержание учебного материала**	2	ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
	Традиционный, системный, процессный и ситуационные подходы современной школы менеджмента. Общие принципы управления: научной обоснованности и применимости, интеграции и ориентации на ценности, централизации и децентрализации, иерархичности и коллегиальности. Частные принципы управления (разделение труда, власть, дисциплина и единство распорядительства, руководство и подчинение интересов, вознаграждение и порядок, равенство и инициатива, стабильность персонала и корпоративный дух). Организация социально-культурного сервиса и менеджмент (hard+soft, неосязаемость, неразрывность, несохраняемость, непостоянство услуги). Стратегическое управление гостеприимством и туристской организацией. Непосредственная внешняя среда менеджмента туристского предприятия. Факторы макросреды менеджмента для предприятий сферы сервиса и туризма. Экономические функции туризма. Внутренняя среда туристского бизнеса. SWOT-анализ конкурентной среды туристской организации. Понятие цели и задач сервисного предприятия. Классификация целей. Система целей организации: общие и		

	специфические цели, миссия туристского предприятия. Дерево целей сервисной организации. Модель организации как коллектива, построенного на разделении труда. Модель организации как сложной иерархической системы. Модель организации как общественной организации.		
	Самостоятельная работа СР№1. Изучение теоретического материала по теме. Построение дерева целей предприятия	5	
Тема 3. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия индустрии туризма и гостеприимства	**Содержание учебного материала**		
	Содержание и виды планирования деятельности турпредприятия. Понятие плана и его виды. Технология планирования деятельности туристского предприятия. Уровни планирования деятельности туристского предприятия. Структура планирования. Принципы планирования. Способы и методы планирования. Взаимосвязь стратегического и текущего планирования. Сущность стратегического планирования и его элементы. Модель стратегического планирования. Понятие текущего планирования. Специфика краткосрочных и оперативных планов.	1	ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
	Самостоятельная работа СР№2. Изучение теоретического материала по теме. Структура и принципы планирования деятельности предприятия сферы туризма и гостеприимства	5	
Тема 4. Организация работы по управлению туристским предприятием и гостиницей	**Содержание учебного материала**		
	Понятие структуры управления туристским предприятием. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Проектирование организационных структур. Функциональная структура туристского предприятия. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления. Виды организационных структур управления сервисным предприятием: их характеристика, преимущества и недостатки. Основные этапы проектирования организационной структуры туристского предприятия. Эффективность организационной структуры. Характеристики организационной системы по уровню взаимодействия и уровню решения проблем. Механистический и органический тип организации. Традиционная, дивизиональная и матричная структура управления на основе департаментизации корпорации по ресурсам и результатам работ. Корпоративная и индивидуалистская организация.	1	ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
	Самостоятельная работа СР№3. Изучение теоретического материала по теме. Планирование деятельности туристского предприятия. Структуры управления туристским предприятием.	5	
Тема 5. Система	**Содержание учебного материала**		
	Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сферы сервиса и туризма.		ОК 01

коммуникаций на предприятиях туризма и гостеприимства	Функции коммуникаций. Виды коммуникации и богатство информации. Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Коммуникационные сети. Модель коммуникационного процесса. Коммуникационные стили в управлении: открытие, реализация, замыкание, защита и торговля за себя. Диапазон контроля. Взаимодействие с потребителями услуг: типы потребителей (клиентов), процесс личной продажи. Формальные и неформальные связи: социальный контроль (принадлежность, взаимопомощь и защита, тесное общение и симпатии), сопротивление переменам (ресурсы, опыт, нужды, интересы, эмоции), неформальные лидеры (целеустремленность и социальное взаимодействие).		ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
	Самостоятельная работа СР№4. Изучение теоретического материала по теме. Личная продажа	5	
Тема 6. **Методы принятия решений в сфере туризма и гостеприимства**	**Содержание учебного материала**		
	Управленческое решение и его особенности. Подходы к принятию решений. Классификация управленческих решений. Влияние личности менеджера на характер разрабатываемых решений. Процесс принятия решений. Содержание основных этапов принятия и реализации решения. Методы принятия решений и их характеристика. Метод дерева решений: выбор альтернатив, ранжирование и предпочтение по капиталоемкости, использование прошлого опыта и эксперимент. Линейное программирование и имитационное моделирование. Экономический анализ и платежная матрица. Общественное мнение и мнение торговых агентов. Казуальное моделирование и метод экспертных оценок.	1	ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
Тема 7 **Корпоративный менеджмент, качество и работа современного менеджера**	**Содержание учебного материала**		
	Эффективное руководство корпорацией и функции менеджера. Культура управленческого труда (потенциал, взаимозависимость, свобода действий). Распределение полномочий, делегирование прав и ответственности. Модель современного менеджера: критерии-требования к современному менеджеру. Понятие власти и ее основы. Должностная и личная власть (принуждение и вознаграждение, экспертная, эталонная и законная власть). Баланс власти, власть и партнерство. Коллектив, группа и групповая динамика. Формы воздействия руководителей на подчиненных. Специфика влияния: эмоциональное и рассудочное влияние. Способы положительного влияния. Лидерство и авторитет менеджера. Основные виды управления. Понятие стиля и факторы, на него влияющие. Классификация стилей руководства. Сравнительная характеристика авторитарного, демократического и либерального стилей руководства. Эффективность различных стилей работы руководителя. Управленческая решетка.		ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3

	Самостоятельная работа СР№5. Изучение теоретического материала по теме. Лидерство и авторитет менеджера.	5	
Тема 8 **Мотивация труда на предприятиях индустрии туризма**	**Содержание учебного материала**		
	Смысл понятия «мотивация». Теории мотивации. Политика кнута и пряника. Использование в управлении методов психологии. Понятие потребности, вознаграждения и их виды. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей по А. Маслоу, модель мотивации Ф. Герцберга, теория мотивации Д. Макклелланда. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий, теория справедливости и модель Портера-Лоулера. Элементы системы мотивации труда. Действия кадровой службы для мотивирования труда на предприятиях сервиса и туризма. Сущность стимулирования, его виды. Требования к организации стимулирования труда. Денежное вознаграждение и структура заработной платы. Тарифная система оплаты труда. Формы оплаты и стимулирования труда. Система участия в прибылях. Комплексная программа оплаты и стимулирования труда. Функционально-стоимостный подход к организации и стимулированию труда на предприятиях туриндустрии.		ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
	Самостоятельная работа СР№6. Изучение теоретического материала по теме. Определение уровня оплаты труда на предприятиях туризма	5	
Тема 9 **Организация контроля за деятельностью подчиненных на туристских предприятиях**	**Содержание учебного материала**		
	Понятие персонала туристского предприятия. Специфика управления человеческими ресурсами в сфере туризма. Концепция управления персоналом. Функции кадровой службы. Кадровое планирование на туристском предприятии. Этапы проектирования кадровой политики. Планирование потребности в персонале и методы определения потребности в персонале. Суть процесса подбора персонала. Внутренний и внешний рынки рабочей силы: преимущества и недостатки. Источники подбора персонала. Специфика оценки персонала и ее основные цели. Методы оценки персонала. Экспертная оценка свойств и деловых качеств личности. Средства отбора и оценки претендентов. Сущность понятия аттестации. Этапы проведения аттестации. Понятие деловой карьеры и ее виды. Управление карьерой и карьерограмма. Этапы деловой карьеры. Текучесть кадров и факторы, на нее влияющие. Адаптация и ее разновидности. Сущность профессионального развития персонала. Бизнес-тренинги.		ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
	Практическое занятие ПЗ№1. Построение организационной структуры предприятия индустрии туризма	2	

Тема 10. **Инновационная программа менеджера и современная концепция инвестирования в туризм**	**Содержание учебного материала**		
	Причины внедрения инноваций в сферу услуг. Инновационный менеджмент в сфере сервиса и туризма: специфика, предмет и задачи. Процесс инновационного менеджмента. Понятие новации и инновации. Виды нововведений. Разновидности инновационных стратегий. Принципы отбора первоочередных нововведений. Этапы разработки инновационной программы. Основные этапы создания нового продукта (услуги). Основные направления инновационной деятельности туристских организаций. Инновации в организации услуг и формах обслуживания потребителей. Использование новых туристских ресурсов как одно из направлений инновационной деятельности туристских предприятий. Инновации в организации производства и потребления туристских услуг. Выявление и использование новых рынков сбыта туристских услуг. Проблемы и перспективы управления проектами. Цели и задачи финансового менеджмента в процессе инвестирования туризма.		ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
	Практическое занятие ПЗ№2. Разработка инновационного въездного тура	2	
Тема 11. **Риск-менеджмент и эффективность антикризисного менеджмента в туризме**	**Содержание учебного материала**		
	Понятие эффективности менеджмента туризме. Измерение экономической эффективности туризма. Определение издержек, связанных с туризмом. Планирование прибыли компании. Современная концепция управления жизненным циклом продукта. Проблемы эффективного планирования туристского продукта. Социальная эффективность менеджмента туризма. Формирование эффективной организационной структуры туризма и эффективность управленческих решений. Социально-экономические кризисы, их симптомы, характер и последствия. Механизм, инструменты и стиль антикризисного менеджмента. Риски в антикризисном управлении. Понятие управленческого риска, его основные элементы и черты. Классификация рисков. Основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса и туризма. Система внешних факторов, влияющих на уровень предпринимательского риска. Механизм управления рисками. Основные принципы управления риском. Приемы управления рисками. Правила выбора приема управления риском и варианта решений. Процесс управления риском. Основные методы снижения экономического риска и их характеристика.	1	ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
Тема 12 **Внешние связи и зарубежный опыт**	**Содержание учебного материала**		
	Процессы глобализации в международном туризме и налаживание взаимовыгодного сотрудничества. Транснациональные корпорации на рынке международного туризма. Влияние		ОК 01

менеджмента в туризме	туристских ТНК на национальную экономику. Роль и значение деятельности Всемирной туристской организации (ВТО) на международный и национальный туризм. Международные стандарты путешествий и гостеприимства. Особенности управления международным туризмом в США, Японии, Западной Европы. Контрагенты и схемы работы зарубежного туроператора с ними (преимущества и недостатки). Характеристики деятельности российского туроператора, занимающегося выездным туризмом. Идентификация поставщиков туруслуг. Критерии оценки потенциальных партнеров. Особенности работы с meet-компанией. Необходимые реквизиты договоров. Основные характеристики американского менеджмента. Особенности японского менеджмента. Европейский менеджмент. **дифференцированный зачёт**		ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
	Практическое занятие ПЗ№3. Разработка проекта предприятия сферы туризма и гостеприимства	2	
	Самостоятельная работа СР№6. Домашняя контрольная работа. Разработка проекта предприятия сферы туризма и гостеприимства	16	
	Дифференцированный зачет	2	
	Итого во взаимодействии с преподавателем	12	
	Самостоятельной работы студента	46	
	ВСЕГО	58	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:
Кабинет «Социально-гуманитарных дисциплин».
оснащенный оборудованием:
посадочными местами по количеству обучающихся; рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями; программным обеспечением; видеофильмами; видеоборудованием (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель); экраном, проектором, магнитной доской; компьютерами по количеству посадочных мест; профессиональными компьютерными программами.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

Основная литература

Виханский О. С. Менеджмент : учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2023. — 288 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: https://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.

Чудновский А. Д. Управление индустрией туризма России в современных условиях : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. — Москва : КноРус, 2022. — 416 с. — URL: https://book.ru. — Режим доступа: по подписке.

Скобкин С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для СПО / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 366 с. — (Профессиональное образование). — URL: https: // urait.ru. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА - М, 2023. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.

Пищулов В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.

Мотышина М. С. Менеджмент туризма : учебник для СПО / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Профессиональное образование). — URL: https: // urait.ru. — Режим доступа: по подписке.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯУЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины - функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии и гостеприимства, виды управленческих решений и методы их разработки, основы управления персоналом туристского предприятия.	Демонстрировать знаний о формах управления предприятиями туристской индустрии и гостеприимства, виды управленческих решений и методы их разработки, основы управления персоналом туристского предприятия..	Тестирование по темам курса Экспертная оценка Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практическихработ.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины - оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской и гостиничной деятельности.	Умение оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской и гостиничной деятельности	